Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Asyifa Muhaemmi Rusliaman*, Diamonalisa Sofianty

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*asyifa34@gmail.com, diamonalisa@yahoo.co.id

Abstract. Taxpayer compliance is still a phenomenon that often occurs in various regions, one of which occurs in Sumedang Regency. This is indicated by the large number of vehicles that have not re-registered and are in arrears for motor vehicle tax (PKB). People are still reluctant to pay taxes because they feel that paying taxes is a burden for themselves, and the quality of services provided is still not optimal, making taxpayers have a bad experience when carrying out their tax obligations. Therefore, taxpayer awareness and service quality are important factors that are expected to encourage motor vehicle taxpayer compliance. Therefore, this study aims to analyze the effect of taxpayer awareness and service quality on motor vehicle taxpayer compliance. The research was conducted using descriptive and verification methods with a quantitative approach. The population used in this study is taxpayers on motorized vehicle ownership registered in Samsat, Sumedang Regency. The sample obtained was 87 respondents who were taken using the non-probability sampling method with incidental sampling techniques and data collection techniques using questionnaires. Hypothesis testing in this study using multiple regression analysis method. The results showed that taxpayer awareness had a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, and service quality had a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Compliant.*

Abstrak. Kepatuhan wajib pajak masih menjadi fenomena yang sering terjadi di berbagai daerah, dimana salah satunya terjadi di Kabupaten Sumedang. Hal itu ditunjukkan dengan masih banyaknya jumlah kendaraan yang belum melakukan daftar ulang sekaligus menunggak pajak kendaraan bermotor (PKB). Masyarakat masih enggan membayar pajak karena mereka merasa bahwa membayar pajak menjadi suatu beban bagi dirinya, serta masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan membuat wajib pajak memperoleh pengalaman yang buruk saat melakukan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Sumedang. Sampel yang diperoleh sebanyak 87 responden yang diambil dengan menggunakan metode nonprobability sampling dengan teknik insidental sampling dan teknik pengambilan data yaitu menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: *Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*

A. Pendahuluan

Indonesia termasuk ke dalam negara berkembang yang ditandai dengan adanya kemajuan pembangunan di segala bidang. Adanya pembangunan nasional yang dilakukan dengan terus menerus akan mendorong pemerintah dalam meningkatkan pendapatan negara. Sumber pendapatan negara salah satunya dihasilkan dari penerimaan pajak dan ini menjadi sumber yang memiliki umur tidak terbatas karena mengingat penduduk di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan (Putra & Merkusiwati, 2018).

Pajak terbagi ke dalam dua kelompok yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Tresnalyani & Jati, 2018). Pajak daerah merupakan pajak yang menjadi salah satu sumber dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdapat lima jenis pajak provinsi yang menjadi komponen dari pajak daerah yaitu Pajak Rokok, Pajak Air Permukaan, Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Satu-satunya pajak daerah yang menjadi sumber dana untuk pembangunan daerah provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dikelola oleh kantor Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang ada dalam naungan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) (Dewi & Jati, 2018).

Penerimaan pajak akan meningkatkan pendapatan asli daerah sejalan dengan adanya perkembangan pertumbuhan kendaraan setiap tahunnya. Penerimaan pajak memiliki hubungan yang berbanding lurus dengan kepatuhan wajib pajak karena apabila wajib pajak melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak maka akan sebanding dengan hasil penerimaan pajak yang akan juga meningkat. Begitu pun sebaliknya, jika kepatuhan wajib pajak untuk membayar masih rendah maka akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak (Wardhani & Rumiayatun, 2017).

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah ditunjukkan oleh keadaan dimana masing banyaknya jumlah kendaraan yang belum melakukan daftar ulang kendaraan sekaligus menunggak pajak kendaraan bermotor (PKB). Pada tahun 2019, di Kabupaten Sumedang tercatat bahwa ada 30,9% atau setara dengan 97.976 unit dari potensi kendaraan hingga 317.077 unit tidak mendaftarkan ulang kendaraannya. Keadaan tersebut disebabkan oleh tingkat belum sadar pajak yang masih begitu tinggi di masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak (Pemerintah Kabupaten Sumedang, 2019). Begitu pun pada tahun 2021, terdapat 82.000 unit kendaraan masuk dalam kategori Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) dari data yang aktif sebanyak 312.000 unit kendaraan. Dalam jumlah yang cukup tinggi tersebut 90% didominasi oleh kendaraan roda dua dan 10% merupakan kendaraan roda empat (Sandi, 2021).

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya, tingkat kepatuhan yang rendah berhubungan dengan rendahnya tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak. Hal itu ditunjukkan dengan adanya persepsi yang buruk terhadap pajak di masyarakat. Banyak masyarakat yang masih menganggap dan juga merasakan bahwa pajak terkesan menjadi sebuah beban yang harus dikeluarkan oleh mereka. Padahal, pajak memiliki berbagai macam manfaat bagi kepentingan bersama serta pajak memiliki berbagai kepemilikan terhadap masyarakat khususnya bagi masyarakat tidak mampu (Ulya, 2021). Selain itu, rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Dilansir dalam google *review* mengenai SAMSAT Sumedang, terdapat keluhan masyarakat mengenai pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sumedang. Dian Anita salah satu wajib pajak kendaraan bermotor memperoleh pengalaman buruk dari pelayanan yang diberikan seperti teknis pelayanan yang cukup ruwet, waktu pelayanan yang lama, serta kurangnya ketelitian dari petugas pelayanan (Anita, 2021).

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kesadaran wajib terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini diuraikan

dalam pokok-pokok sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer, dimana data diperoleh langsung dari sumber dengan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Populasi yang ditetapkan adalah wajib pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Sumedang. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 87 responden yang diambil menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *insidental sampling*.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu sikap wajib pajak yang memiliki kemampuan dalam mengerti dan memahami perihal pajak seperti arti, fungsi, maupun tujuan dalam membayar pajak serta melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dengan kemauan hati nuraninya sendiri tanpa ada hal yang disembunyikan (Rahayu, 2020; Khuzaimah & Hermawan, 2018; Nasution (As'ari, 2018); Muliari (Susilawati & Budiarta, 2013)).

Berdasarkan faktor untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak menurut Rahayu (2020) dan dimensi menurut Muliari (Yadinta, dkk., (2018)), maka penulis menentukan dimensi dan indikator kesadaran wajib pajak sebagai berikut :

3. Tingkat pengetahuan wajib pajak, yaitu pengetahuan dan pemahaman dari hasil proses wajib pajak memperoleh informasi mengenai ketentuan ataupun aturan perpajakan baik dari pendidikan formal maupun non-formal.
4. Presepsi wajib pajak, yaitu keadaan dimana wajib pajak dapat menyimpulkan tindakan maupun informasi yang diperoleh mengenai perpajakan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya pada presepsi yang baik atas kewajiban perpajakan. Seorang wajib pajak memperoleh motivasi dan memiliki tanggapan bahwa pajak menjadi kewajiban yang memang harus ditaati dan bukan sesuatu hal yang memberatkan wajib pajak.
5. Sosialisasi perpajakan, yaitu usaha yang dilakukan untuk memberi dasar pemahaman pajak kepada wajib pajak. Hal ini dapat tercermin dari :
 - (1) Wajib pajak memperoleh informasi terbuka dari DJP/SAMSAT mengenai perpajakan secara *online*.
 - (2) Wajib pajak memperoleh informasi terbuka dari DJP/SAMSAT mengenai perpajakan secara *offline*.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau wajib pajak dalam upaya memenuhi kebutuhan pelaksanaan perpajakan dengan mematuhi standar pelayanan guna menunjang kepuasan dari wajib pajak (Rahayu, 2020; Rukmana (Barus, 2016); Kotler (Nurlaela, 2017)).

Berdasarkan dimensi yang di ungkapkan oleh Albari (Yadinta, dkk., 2018) dan Kotler (Nurlaela, 2017) maka dalam penelitian ini, sebuah kualitas pelayanan dapat terukur dari dimensi dan indikator sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu suatu keadaan dimana petugas mampu memberi pelayanan dengan tepat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Hal ini ditunjukkan oleh :
 - (1) Teknis pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
 - (2) Petugas pelayanan memiliki profesionalitas.
2. Jaminan (*assurance*), yaitu petugas memiliki pengetahuan dan sopan santun dalam melayani serta organisasi maupun petugas mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh :
 - (1) Petugas memiliki kompeten dalam memberikan pelayanan.
 - (2) Wajib pajak diperlakukan dengan sopan oleh petugas pelayanan.

- (3) Petugas memberi jaminan bahwa kerahasiaan data wajib pajak dapat dijaga.
3. Empati (*empathy*), yaitu adanya rasa peduli atau perhatian serta keramahan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh :
 - (1) Wajib pajak dilayani dengan ramah oleh petugas pelayanan.
 - (2) Adanya rasa peduli dari petugas pajak dalam melayani wajib pajak.
4. Responsif (*responsiveness*), yaitu adanya kemauan dari petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat pada wajib pajak. Hal ini tercermin pada :
 - (1) Petugas memberi kebutuhan informasi baik mengenai pajak maupun prosedur pelayanan.
 - (2) Petugas menerima keluhan dan masukan dari wajib pajak.
 - (3) Petugas memberikan tanggapan mengenai keluhan maupun masukan dengan cepat dan pasti.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu suatu keadaan penampilan fisik, peralatan, personil, serta media komunikasi yang disediakan untuk membantu wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh :
 - (1) Penampilan petugas pelayanan.
 - (2) Keadaan fasilitas fisik.
 - (3) Letak lokasi kantor SAMSAT.
 - (4) Tempat pembayaran pajak.
 - (5) Media komunikasi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memiliki kesadaran mengenai hak dan melakukan pemenuhan seluruh kewajiban perpajakan dengan taat sesuai dengan aturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2020:189; Nurmatu, 2005:148; Zain, 2008:30; Haning, dkk., 2020:349; Simanjuntak & Mukhlis, 2012:84; Farouq, 2018:3).

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak khususnya untuk pajak kendaraan bermotor dapat terukur dari jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2020) dan Nurmatu (2005) dengan indikator sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal yang mencakup :
 - (1) Wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh dan memiliki Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) serta surat ketetapan kewajiban pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ dan PNBK.
 - (2) Wajib pajak tepat waktu dalam melakukan daftar ulang kendaraan bermotor.
 - (3) Wajib pajak tepat waktu dalam melakukan penyeteroran pajak yang terutang sesuai dengan waktu yang ditentukan.
2. Kepatuhan Material, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal yang ditunjukkan oleh kesesuaian wajib pajak dalam melakukan pembayaran dengan jumlah pembayaran yang benar dan jujur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh serta mengetahui arah antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil dari pengolahan data untuk analisis regresi berganda mengenai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,292	1,913		,153	,879
	Kesadaran Wajib Pajak	,414	,105	,379	3,951	,000
	Kualitas Pelayanan	,180	,041	,420	4,378	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan hasil yang disajikan dalam tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$KWPKB = 0,292 + 0,414KWP + 0,180KP + e$$

Keterangan :

KWPKB = Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

KWP = Kesadaran wajib pajak

KP = Kualitas pelayanan

e = Error

Model persamaan regresi yang diperoleh tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 0,292 menunjukkan bahwa apabila variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak (KWP) dan kualitas pelayanan (KP) dianggap konstan (tetap), maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (KWPKB) akan memiliki nilai sebesar 0,292.
2. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (KWP) sebesar 0,414. Hal itu menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu pada variabel kesadaran wajib pajak (KWP) akan memberikan kenaikan nilai untuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (KWPKB) sebesar 0,414.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (KP) sebesar 0,180. Hal itu menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu pada variabel kualitas pelayanan (KP) akan memberikan kenaikan nilai untuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (KWPKB) sebesar 0,180.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berikut adalah hasil dari pengolahan data untuk uji F mengenai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	703,745	2	351,872	44,303	,000 ^b
	Residual	667,156	84	7,942		
	Total	1370,901	86			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan hasil uji simultan yang tersaji dalam tabel hasil uji simultan (uji F) terlihat bahwa hasil nilai sig sebesar 0,000. Hal itu menunjukkan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$). Artinya, dapat dikatakan bahwa secara simultan atau bersama-sama semua variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Berikut adalah hasil dari pengolahan data untuk uji t mengenai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,292	1,913		,153	,879
	Kesadaran Wajib Pajak	,414	,105	,379	3,951	,000
	Kualitas Pelayanan	,180	,041	,420	4,378	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan hasil uji t yang tersaji dalam tabel hasil uji parsial (uji t) terlihat bahwa tingkat nilai signifikansi untuk kedua variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan masing-masing sebesar 0,000. Hal itu menunjukkan nilai sig kedua variabel lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$). Artinya, dapat dikatakan bahwa secara individual kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Serupa dengan hal itu, kualitas pelayanan (X_2) pun berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel independen. Koefisien determinasi ini menunjukkan besar pengaruh antara variabel tertentu dan variabel lain. Berikut adalah hasil dari pengolahan data untuk koefisien determinasi mengenai variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 ^a	,513	,502	2,81822

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan pada tabel hasil uji koefisien determinasi, dapat terlihat bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,513 atau setara dengan 51,3%. Artinya, dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama sebesar 51,3% terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian, untuk melihat besarnya pengaruh dari tiap variabel bebas secara individu (parsial) terhadap variabel terikat dapat dilakukan melalui perhitungan dari tabel berikut ini :

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

		Coefficients ^a					Correlations		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	,292	1,913		,153	,879			
	Kesadaran Wajib Pajak	,414	,105	,379	3,951	,000	,634	,396	,301
	Kualitas Pelayanan	,180	,041	,420	4,378	,000	,650	,431	,333

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel di atas mengenai hasil uji koefisien determinasi, besarnya pengaruh untuk masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan perhitungan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak = Beta x zero order x 100%
= 0,379 x 0,634 x 100%
= 24,0286%
2. Kualitas Pelayanan = Beta x zero order x 100%
= 0,420 x 0,650 x 100%
= 27,3%

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi sebelumnya untuk masing-masing variabel maka dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 24,0286% dan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 27,3%.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta hasil perhitungan koefisien determinasi secara parsial untuk kesadaran wajib pajak sebesar 24,0286% yang menunjukkan bahwa secara parsial besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah 24,0286%. Selain itu, informasi lainnya dari hasil penelitian ini yaitu nilai koefisien regresi (β) untuk kesadaran wajib pajak adalah 0,414 dan bernilai positif. Artinya, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang memiliki kesadaran bahwa kewajiban untuk membayar pajak bukan menjadi suatu beban melainkan sebagai hal yang penting dalam berkontribusi terhadap negara dengan tujuan untuk keberlangsungan negara, serta memiliki rasa keinginan untuk mematuinya, maka akan mendorong tingkat wajib pajak yang patuh dan ini akan ditandai dengan semakin banyak wajib pajak yang membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta hasil perhitungan koefisien determinasi secara parsial untuk kualitas pelayanan sebesar 27,3% yang menunjukkan bahwa secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah 27,3%. Selain itu, informasi lainnya dari hasil penelitian ini yaitu nilai koefisien regresi (β) untuk kualitas pelayanan adalah 0,180 dan bernilai positif. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebuah pelayanan yang berkualitas akan membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajak. Hal itu karena pelayanan yang berkualitas akan memunculkan rasa puas bagi wajib pajak dan itu memiliki keterkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena jika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sumedang, maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan besarnya pengaruh sebesar 24,0286% . Artinya, semakin

tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan besarnya pengaruh sebesar 27,3%. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dalam menunjang pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Acknowledge

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua yaitu Siti Nurhaerti Rochman dan Iyus Rusliaman, Dr. Hj Diamonalisa Sofianty, SE, MM, M.Si, Ak., CA selaku dosen pembimbing penulis, serta tak lupa teman-teman penulis yang tidak pernah berhenti memberi semangat dan dukungan.

Daftar Pustaka

- [1] Anita, D. (2021). SAMSAT Sumedang. Dipetik 1 1, 2022, dari Google Review: https://www.google.com/search?q=samsat+sumedang&sxsrf=AOaemvLl-ivEzumPuFajmS74yOdRR2zaYw%3A1641170726518&source=hp&ei=JkfSYfmTHb2QseMP9ZmT4As&iflsig=ALs-wAMAAAAAYdJVNRaB7Fj39q-z-NRbQpFyO6goJ6tm&gs_ssp=eJzj4tVP1zc0zKiyzI63SKkwYLRSNagwSjWzSDFMNUkxSDO2NLRMsZ
- [2] As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64-74.
- [3] Barus, S. A. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 295-309.
- [4] Dewi, N. K., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(1), 1-30.
- [5] Farouq, M. (2018). *Hukum Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- [6] Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2020). *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi, Dan Strategi*. Makassar: UPT Unhas Press.
- [7] Khuzaimah, N., & Hermawan, S. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JLATA (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 1(1), 37-48.
- [8] Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(1), 115-125.
- [9] Nurmatu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- [10] Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2020, 2 18). 97.976 Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang. Dipetik 11 9, 2021, dari [sumedangkab.go.id: https://sumedangkab.go.id/berita/detail/97-976-kendaraan-tidak-melakukan-daftar-ulang](https://sumedangkab.go.id/berita/detail/97-976-kendaraan-tidak-melakukan-daftar-ulang)
- [11] Putra, I. G., & Merkusiwati, N. K. (2018). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(1), 461-488.
- [12] Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi (Edisi Revisi)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- [13] Sandi, A. (2021). 82 Ribu Kendaraan di Sumedang Menunggak Pajak, Sepeda Motor Paling Mendominasi. Dipetik 11 19, 2021, dari [IniSumedang.com: https://inisumedang.com/82-ribu-kendaraan-di-sumedang-menunggak-pajak-sepeda-motor-paling-mendominasi/?amp](https://inisumedang.com/82-ribu-kendaraan-di-sumedang-menunggak-pajak-sepeda-motor-paling-mendominasi/?amp)

- [14] Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- [15] Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345-357.
- [16] Tresnalyani, N. K., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(1), 578-605.
- [17] Ulya, F. N. (2021). Keluhan Sri Mulyani: Kalau Sudah Bicara Pajak, Kesannya Beban... (A. Ika, Penyunting) Dipetik 12 31, 2021, dari Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/12/17/123136726/keluhan-sri-mulyani-kalau-sudah-bicara-pajak-kesannya-beban?page=all>
- [18] Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul). *JURNAL AKUNTANSI*, 5(1), 15-24
- [19] Yadinta, P. A., Suratno, & Mulyadi, J. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan (JRAP)*, 5(2), 201-212.
- [20] Zain, M. (2008). *Manajemen Perpajakan (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- [21] Wanda, Adi Putra, Halimatusadiah, Elly. (2021). *Pengaruh Solvabilitas dan Profitabilitas terhadap Penghindaran Pajak*. *Jurnal Riset Akuntansi*. 1(1). 59-65